

サブスクTips

サブスクビジネスで 失敗しがちな システム構成とは



株式会社サジェスタム

* 掲載の商品名称やサービス名称等は、一般に各社の商標または登録商標です。本書における各社の商標記載においては™や®などの商標表示を省略する場合があります。

 サブ"スクONE

この資料で分かること

サブスク事業者
が陥りがちな
ビジネス展開
を阻害する
システム構成

どうして
ダメなの？
スモール
スタート
=Excel対応

何ができる？
サブスク
管理ツール

サブスク
管理ツールを
見極めるため
の視点

ありがちなシステムパターンと問題点

システムパターン

問題点

1

とりあえず
Excel

まだ立上げフェーズだし、
まずはExcel/Accessで
対応しよう！

- 最初は良くても、**すぐに複雑化**
- オペレーションを回すことで
手一杯になり、**社内が疲弊**
- **誤課金・誤請求**が発生

2

周辺ツール
拡張

SFA/CRMや、請求/会計
ツールを拡張して繋げれば
何とかなる！

- **やりたい料金プランや割引、
キャンペーンができない**
- **カスタマイズコスト**が蓄積

3

独自開発

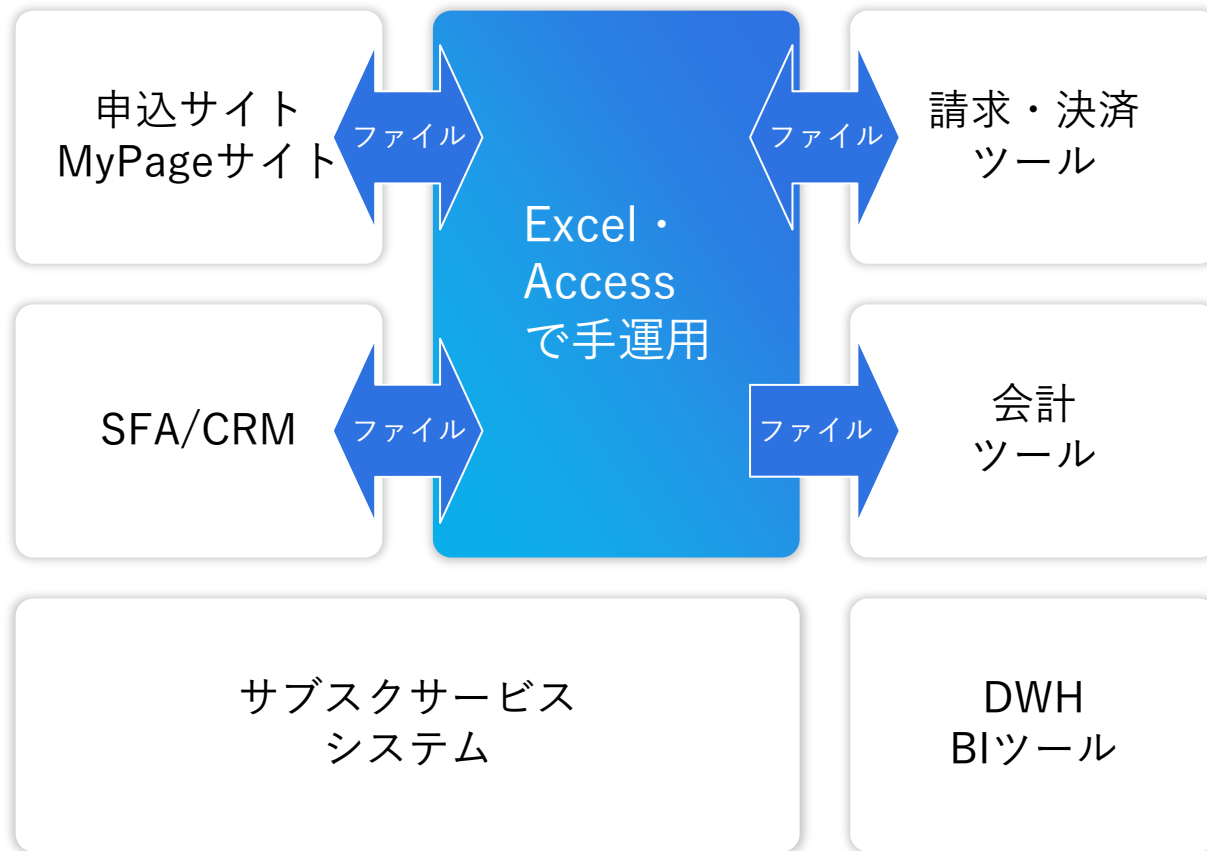
独自要件があるので、中身
を分かっている自社で開発
するのが一番！

- 特殊業務要件をシステム化し続
けるとかなり**特殊なシステムに**
- ある時点から**継続的な事業の変
更ニーズに対応できなくなる。**
改修費が高騰

結果、やりたい施策に
手が回らず、成長機会
を逸してしまう。

オペレーションに疲弊
すると社内の雰囲気も
悪化…

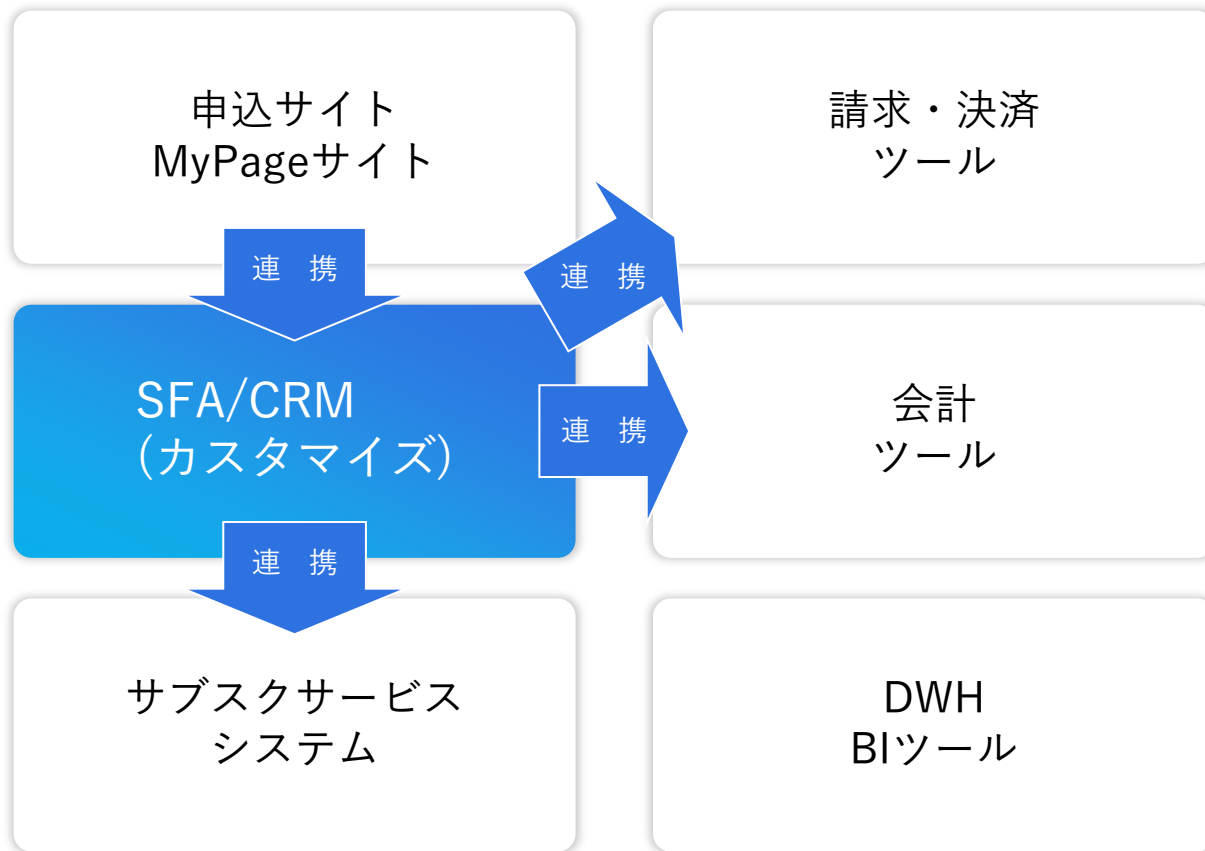
パターン 1 「とりあえずExcel」



- 複数ファイルを手で操作。毎月の請求業務は残業続き
- 営業・マーケティング要望に応え続けているうちに何を正のデータとすべきか混乱
- 複数データの紐付けミス・数式計算ミスで、誤請求や請求漏れが発生
- 属人的な作業になり、担当者が変わると運用困難

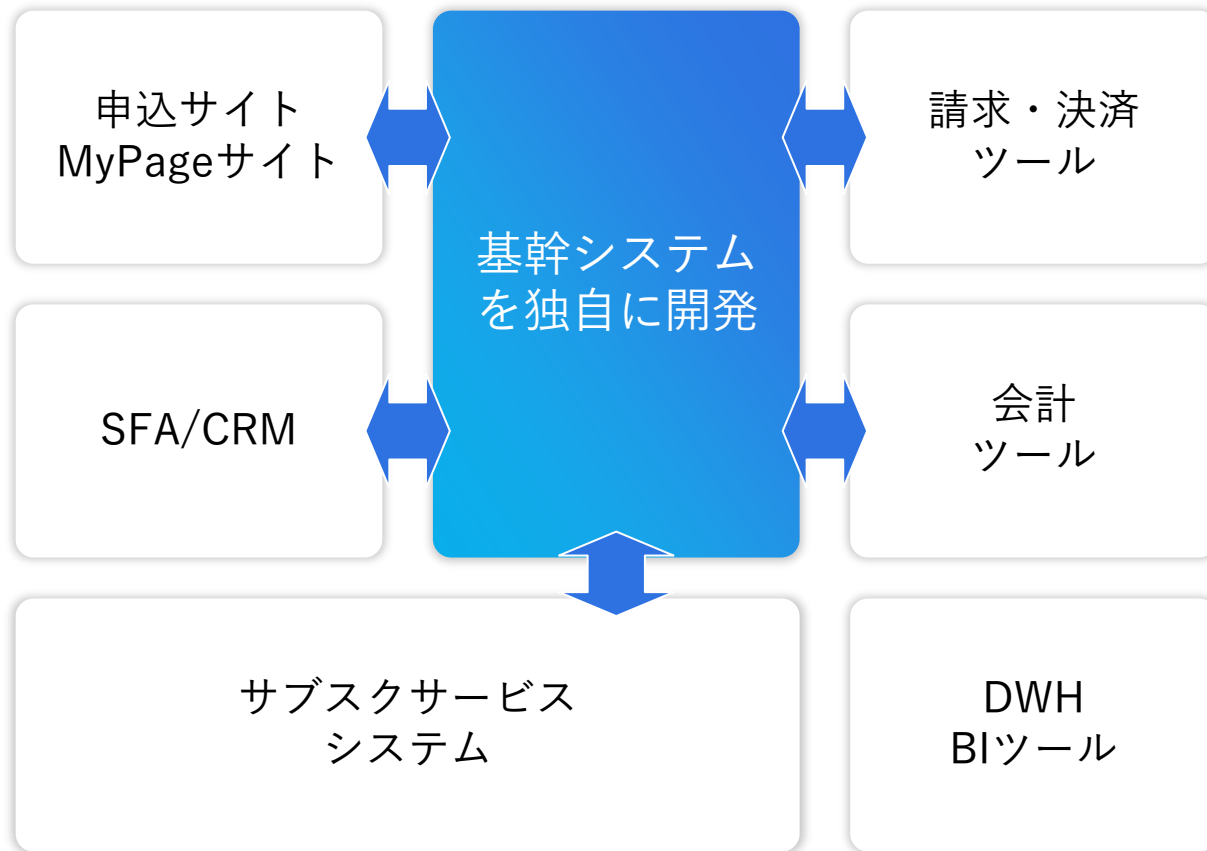
パターン
2

「周辺ツールを拡張」



- SFA/CRMはリード管理や顧客対応情報管理には優れるが、サブスクビジネス前提でつくられてはいない
- カスタマイズ可能なSFA/CRMで何とかサブスクの料金マスタを管理し、課金計算や他ツールと連携しようとしても、すぐに限界に突き当たる
- 無理やりカスタマイズを積み重ねるとコストも莫大に

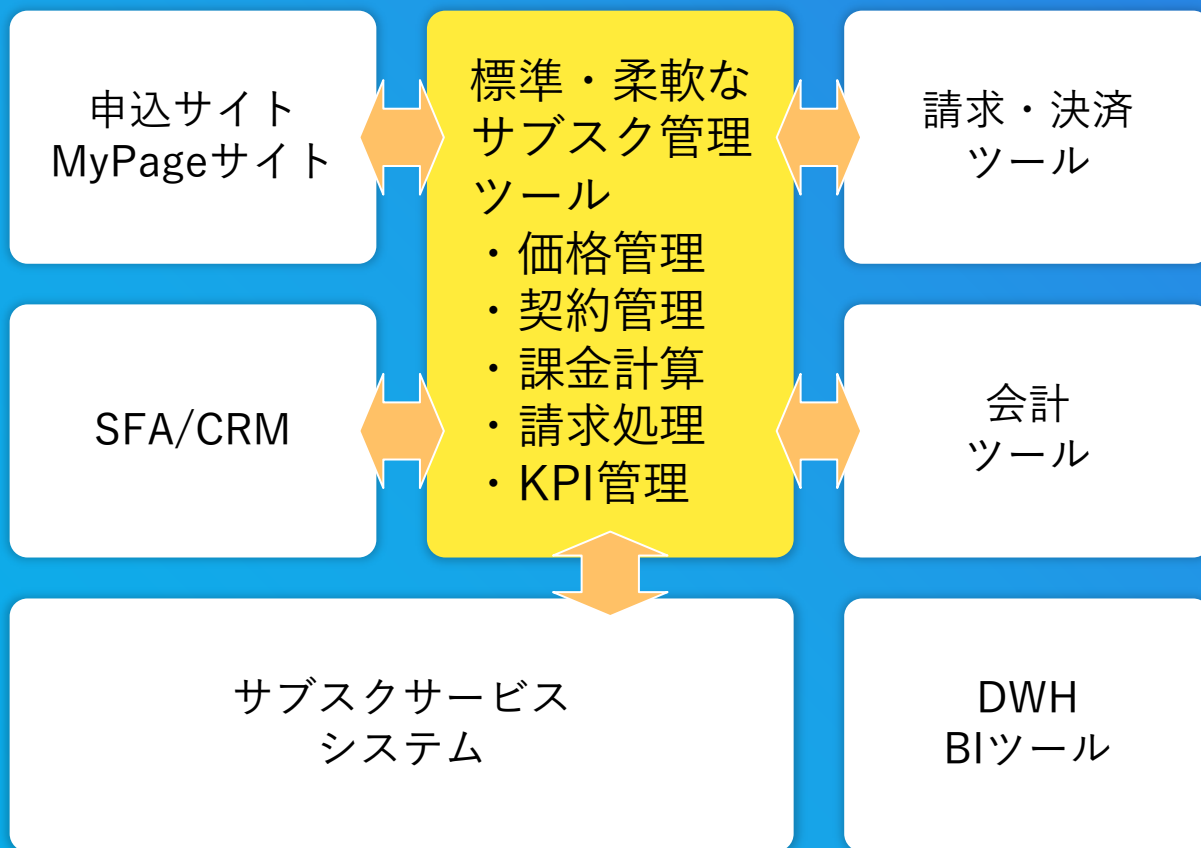
パターン 3 「独自開発」



- 大きな初期投資が発生し、常に投資回収が問題になりやすい
- 既存業務に合わせて構築するため、初期はある程度最適化できるものの、その後の料金プランやキャンペーン等の追加要件には柔軟に対応できない。大きな改修費、長い開発期間を伴う
- 独自要件を積み重ねた結果、システムとしてもかなりいびつなものになりやすい

解決策

契約・料金を一元管理するサブスク管理ツール



- サブスクユーザとの契約と料金プランを一元管理できる標準ツールを、コアシステムとして導入し、周辺システムと連携させる
- このコアシステムに契約と料金の正の情報を保持し、またその柔軟性を担保させる
- サブスクビジネスの進化が継続的に反映される



(参考)

携帯電話会社のシステム構成



サブスクビジネスにおいて最も先進的な工夫をしてきた事業者の一つである携帯電話会社は、OSS(運用支援システム)/BSS(ビジネス支援システム)を基幹システムとして配置

サブスク 管理ツールを 選ぶ視点

SaaS

- クラウドから「サービス」として提供されるツールであり、大きな初期投資なしに、リーンの利用できる
- 世の中のサブスクビジネスの進化が継続的に反映され享受できる

プライシングの柔軟性

- 「価格」として構成要素になり得る項目がスムーズに設定可能か (相対、従量パターン、オプション、一時金、割引、ポイント還元、キャンペーン、契約・課金サイクル、解約/変更条件、プロダクトのバンドル 等)

独自要件への対応力

- 自社要件に対し、カスタマイズ等の対応力はあるか

標準化力

- サブスクビジネスを深く理解した構造で標準化されているか
- 今後のサブスクビジネスの展開がスムーズにできそうか

システム連携の柔軟性

- 自社システムや周辺クラウドツールとAPIなどで柔軟に連携できるか (サブスクサービス、顧客DB、申込サイト、SFA、決済、請求、会計 等)

KPI管理

- サブスクビジネス特有のKPIをスムーズに取得しPDCAを回せるか (ARPA、チャーン、NRR… これらが顧客/プロダクトカットで可視化されるか)

サブスク管理ツールを導入するなら

サブスクONE

サブスクビジネス管理に
必要な機能をひとつに

サブスクONE(サブスクワン)は、サブスクビジネスの深い理解と提供実績を基に標準化されたサブスク管理SaaSです。周辺システムと柔軟に連携しながら、柔軟な施策展開が可能です。

ウェブサイトで詳しく見る

